

**KLAUSULA EKSONERASI DAN KONSUMEN**

**(Studi Terhadap Perjanjian Laundry di Gonilan, Kartasura, Sukoharjo)**

**NASKAH PUBLIKASI**



Oleh :

**ALFIAN KUSUMA HIDAYAT**

**NIM : C.100.090.079**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2013**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Naskah Publikasi ini telah diterima dan disahkan oleh

Dewan Penguji Skripsi Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada

Hari : Rabu

Tanggal : 23 Oktober 2013

Pembimbing I



(Kelik Wardiono, S.H., M.H., Cd.Dr.)

Pembimbing II



(Inayah, S.H., M.H.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Muchamad Iksan, S.H., M.H.)

**SURAT PERNYATAAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Alfian Kusuma Hidayat

NIM : C.100.090.079

Fakultas/Jurusan : Hukum / Ilmu Hukum

Jenis : Skripsi

Judul : **KLAUSULA EKSONERASI DAN KONSUMEN  
(Studi Terhadap Perjanjian Laundry di Gonilan,  
Kartasura, Sukoharjo)**

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyetujui untuk :

1. Memberikan hak bebas royalti kepada UMS atas penulisan karya ilmiah saya, demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan, mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk rangkaian data (data base), mendistribusikannya, serta menampilkan dalam bentuk soft copy untuk kepentingan akademis kepada perpustakaan UMS, tanpa perlu minta ijin saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis / pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak perpustakaan UMS, dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 23 Oktober 2013

Yang menyatakan

  
(Alfian Kusuma Hidayat)

## **KLAUSULA EKSONERASI DAN KONSUMEN**

**(Studi Terhadap Perjanjian Laundry di Gonilan, Kartasura, Sukoharjo)**

**ALFIAN KUSUMA HIDAYAT**

**NIM : C.100.090.079**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2013**

**[vian\\_kus@yahoo.co.id](mailto:vian_kus@yahoo.co.id)**

### **ABSTRAKSI**

*Nama : Alfian Kusuma Hidayat*  
*NIM : C100.090.079*  
*Program Studi : Sarjana Hukum*  
*Judul : Klausula Eksonerasi dan Konsumen (Studi Terhadap Perjanjian Laundry di Gonilan, Kartasura, Sukoharjo)*

*Penelitian ini termasuk penelitian yuridis empiris yang bersifat deskriptif. Data primer diperoleh dari wawancara yang dilakukan penulis dengan pengusaha laundry, karyawan usaha laundry dan pengguna jasa laundry. Data sekunder berupa dokumen tertulis yang terkait dengan obyek yang diteliti yaitu tanda bukti pembayaran atau nota pembayaran laundry. Pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara langsung dengan pengusaha laundry, karyawan usaha laundry dan pengguna jasa laundry. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan mengambil sampel tanda bukti pembayaran atau nota pembayaran laundry. Teknik analisis data dilakukan dengan metode analisis kualitatif. Permasalahannya adalah bagaimanakah kekuatan mengikat dari klausula eksonerasi dan perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen yang terlibat dengan klausula eksonerasi yang dibuat dalam bentuk klausul baku dalam perjanjian laundry. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di dalam perjanjian laundry yang dibuat antara pelaku usaha dan konsumen terdapat klausula baku yang merupakan klausula eksonerasi, serta terdapat klausula baku yang bukan merupakan klausula eksonerasi. Klausula*

*eksonerasi yang terdapat dalam perjanjian laundry, mempunyai kekuatan mengikat, karena meskipun tidak ditandatangani akan tetapi pengusaha laundry menyampaikan pemberitahuan kepada konsumen atas adanya klausul-klausul yang terdapat dalam nota laundry dengan cara menyerahkan nota tersebut pada saat terjadinya kesepakatan, hal ini sesuai dengan pendapat Mahesh M. Kumar, Mars & Soulsby. Klausula ini mengikat apabila tetap diberlakukan hal-hal yang disebutkan dalam nota laundry, maka konsumen tidak memperoleh perlindungan hukum. Namun, apabila klausula tidak diberlakukan hal-hal yang disebutkan dalam nota laundry, maka konsumen memperoleh perlindungan hukum. Hal ini dipengaruhi adanya faktor-faktor bekerjanya hukum dalam masyarakat sebagaimana pendapat Robert B.Seidman.*

*Kata Kunci : Klausula Eksonerasi, Kekuatan Mengikat, Perlindungan Hukum*

#### ABSTRACT

*Nama : Alfian Kusuma Hidayat  
NIM : C100.090.079  
Study Program : Bachelor of law  
Title : Exoneration Clause and Consumer (Study of Covenant Against Laundry in Gonilan, Kartasura, Sukoharjo)*

*This research includes empirical legal research is descriptive. Primary data obtained from interviews conducted by the author with employers laundry, laundry business employees laundry and service users. Secondary data in the form of written documents relating to the object under study is a proof of payment or payments memorandum laundry. Primary data were collected by direct interviews with employers laundry, laundry business employees laundry and service users. Secondary data collection is done by taking a sample of proof of payment or payments memorandum laundry. Techniques of data analysis was conducted using qualitative analysis. The problem is how the binding strength of exoneration clauses and legal protection given to consumers who engage with exoneration clauses are made in the form of a standard clause in the agreement laundry. The results showed that in the laundry agreement made between businesses and consumers there is a standard clause that exoneration clause , and there is a standard clause which is not an exoneration clause . Exoneration clauses contained in the agreement laundry , have binding force , because it is not signed but laundry employers give notice to consumers of the clauses contained in the memorandum of laundry by hand over the*

*memorandum at the time of the deal , this is in accordance with the opinion of Mahesh M. Kumar , Mars & Soulsby . This clause binding if still enforced the things mentioned in the memorandum of laundry , so consumers do not obtain legal protection . However , if the clause did not apply the things mentioned in the memorandum of laundry , then consumers obtain legal protection . It is influenced by the factors working of the law in society as the opinion of Robert B.Seidman.*

*Keywords: Exoneration Clause, Power Tie, Legal Protection*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan zaman dewasa ini membuat masyarakat menginginkan segalanya secara praktis, dalam arti globalisasi telah mempengaruhi gaya hidup dan kepribadian masyarakat yang mengarah pada perilaku serba cepat. Berbagai bidang telah mengalami perubahan sebagai akibat dari meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi.<sup>1</sup> Keadaan seperti ini dimanfaatkan oleh para pelaku usaha untuk menyediakan jasa pencucian pakaian atau yang lebih dikenal dengan istilah laundry. Peluang usaha ini dianggap menjanjikan dalam era sekarang yang menuntut segalanya serba instan. Pengusaha laundry bermunculan dengan menawarkan berbagai bentuk jasa, diantaranya : (1) cuci kering, (2) cuci setrika, (3) setrika, (4) cuci bed cover, sprei, gordyn, boneka, selimut, karpet, jas, sepatu.<sup>2</sup> Selain menawarkan jasa yang lengkap, untuk menarik konsumen, pengusaha laundry menawarkan beragam tarif. Berbagai macam tarif ditawarkan mulai dari layanan

---

<sup>1</sup> Nanang Nugraha, 2012, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Laundry di Kecamatan Sukasari Kota Bandung*, dalam <http://nanangnugrah4.blogspot.com/2012/12/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen.html> diunduh Ahad, 17 Februari 2013 09:00 wib.

<sup>2</sup> PH Meilia Laundry Kiloan di Solo, 2010, *PH Meilia Laundry & Dry Cleaning*, dalam <http://kiloanlaundry.blogspot.com/> diunduh Sabtu, 16 Maret 2013, 14:30 wib.

laundry regular 2-3 hari Rp 3.000/kg, layanan laundry 1 hari Rp 4.000/kg, layanan laundry kilat 6 jam Rp 6.000/kg,<sup>3</sup> dan memberikan fasilitas *full delivery service* (layanan antar jemput) serta garansi untuk pakaian yang tidak bersih atau tidak rapi.<sup>4</sup> Pelaku usaha tidak jarang mencantumkan klausula yang mengalihkan tanggung jawabnya. Sebagaimana penelitian yang pernah dilakukan oleh Kelik Wardiono terhadap 5 pengusaha laundry di Surakarta, dimana pengusaha laundry mencantumkan klausula sebagai berikut: (1)Pengambilan barang harus disertai bon, (2)Barang tidak diambil 1 bulan hilang tidak ditanggung, (3)Kalau terjadi kehilangan atau kerusakan kami hanya bertanggungjawab mengganti kerugian 10 x ongkos cucinya (cucian yang telah diganti rugi menjadi hak milik kami), (4)Kain susut luntur karena bahannya diluar tanggungan, (5)Hak klaim berlaku 12 jam setelah barang diambil, Hak klaim berlaku 12 jam setelah barang diambil, (6)Express selesai 24 jam kemudian dan tarif ongkos biasa, Express 2 x tarif & press saja 75 % dari tarif. Tarif baju anak-anak 50 % dari tarif dewasa setiap konsumen dianggap setuju isi perhatian diatas, Kilat selesai 24 jam kemudian dengan tarif 2 x lipat, Kilat selesai 24 jam kemudian tarif 2 x 100 menit, Express 2 x tarif & press saja 60 % tarif dry cleaning (setiap konsumen dianggap setuju ini, perhatian tersebut diatas).<sup>5</sup> Untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen pemerintah telah membentuk Undang-Undang No 8

---

<sup>3</sup> Jasa Pedia.com, 2013, *Laundry Kiloan-Jasa Cuci Setrika Terbaik di Malang*, dalam <http://www.jasapedia.com/jasa-cuci/laundry/laundry-kiloan-jasa-cuci-setrika-terbaik-di-malang-12.htm> diunduh Sabtu, 16 Maret 2013, 14:35 wib.

<sup>4</sup> PH Meilia Laundry Kiloan di Solo, *Op. Cit.*, diunduh Sabtu, 16 Maret 2013, 14:30 wib.

<sup>5</sup> Kelik Wardiono, 2005, *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen: Sebuah Deskripsi Tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Praktiknya*, Surakarta, Hal.71-72

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan tentang pencantuman klausula baku terdapat dalam Pasal 18.

### **Pembatasan dan Perumusan Masalah**

Skripsi ini dibatasi pada ketentuan klausula baku dalam perundang-undangan serta implementasinya dalam usaha laundry di Gonilan, Kartasura, Sukoharjo. Perumusan masalah sebagai berikut : (1) Bagaimanakah kekuatan mengikat dari klausula eksonerasi yang dibuat dalam bentuk klausul baku dalam perjanjian laundry di Gonilan, Kartasura, Sukoharjo. (2) Bagaimanakah perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen yang terlibat dengan klausula eksonerasi yang dibuat dalam bentuk klausul baku dalam perjanjian laundry di Gonilan, Kartasura, Sukoharjo.

### **Tujuan dan Manfaat Hasil Penelitian**

Tujuan penelitian sebagai berikut : (a) Untuk mendeskripsikan dan mengeksplanasikan kekuatan mengikat dari klausula eksonerasi yang dibuat dalam bentuk klausula baku dalam perjanjian laundry di Gonilan, Kartasura, Sukoharjo. (b) Untuk mendeskripsikan dan mengeksplanasikan perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen yang terlibat dengan klausula eksonerasi yang dibuat dalam bentuk klausul baku dalam perjanjian laundry di Gonilan, Kartasura, Sukoharjo.

### **Metode Penelitian**

Peneliti menggunakan metode sebagai berikut : (1) Metode pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Pendekatan ini mengkaji konsep normatif/yuridis mengenai klausula baku sesuai dengan peraturan perundang-



undangan yang berlaku dan pelaksanaannya dalam usaha laundry di Gonilan, Kartasura, Sukoharjo. (2) Penelitian ini dilakukan pada usaha laundry di Gonilan, Kartasura, Sukoharjo. (3) Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, yaitu untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai kekuatan mengikat dari klausula eksonerasi yang dibuat dalam bentuk klausula baku serta perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen yang terlibat dengan klausula eksonerasi yang dibuat dalam bentuk klausul baku dalam perjanjian laundry di Gonilan, Kartasura, Sukoharjo. (4) Penelitian ini menggunakan sumber : (a) Data primer, data yang diperoleh langsung dari sumber pertama.<sup>6</sup> Adapun data-data primer ini akan diperoleh melalui para informan dan situasi sosial tertentu, yang dipilih secara *purposive*,<sup>7</sup> dengan menentukan informan dan situasi sosial awal terlebih dahulu.<sup>8</sup> Penentuan informan awal : 1) mereka yang menguasai dan memahami fokus permasalahannya melalui proses enkulturasi, 2) mereka yang sedang terlibat dengan (didalam) kegiatan yang tengah diteliti, 3) mereka yang mempunyai kesempatan dan waktu yang memadai untuk dimintai informasi.<sup>9</sup> Dapat menjadi informan awal adalah : 1) pengusaha laundry, 2) karyawan usaha laundry, 3) pengguna jasa laundry. Penentuan informan lebih lanjut akan dilakukan terhadap informan-informan yang dipilih berdasarkan petunjuk/saran dari informan awal, berdasarkan prinsip-prinsip *snow*

---

<sup>6</sup> Amirudin dan Zainal Asikin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta:Raja Grafindo, Hal.30

<sup>7</sup> Burhan Bungin, 2008, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, Hal.53

<sup>8</sup> *Ibid*, Hal.54

<sup>9</sup> Sanapiah Faisal, 1990, *Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar dan Aplikasi*, Malang:YA3, Hal.58

*bolling*<sup>10</sup>. Penentuan situasi sosial awal, dilakukan dengan mengamati proses objek yang diteliti. Penentuan situasi sosial yang akan diobservasi lebih lanjut, diarahkan pada : 1) situasi sosial yang tergolong sehimpun dengan sampel situasi awal dan 2) situasi sosial yang kegiatannya memiliki kemiripan dan sampel situasi awal.<sup>11</sup> Wawancara dan observasi akan dihentikan apabila dipandang tidak lagi memunculkan varian informasi dari setiap penambahan sampel yang dilakukan.<sup>12</sup> (b) Data sekunder, berupa dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan dan sebagainya,<sup>13</sup> yaitu : tanda bukti pembayaran atau nota pembayaran laundry. (5) Metode pengumpulan data : (a) studi kepustakaan, (b) observasi, (c) wawancara. (6) Metode analisis data, setelah data terkumpul kemudian dianalisa menggunakan metode analisis kualitatif. Teknik analisis kualitatif pada dasarnya mempergunakan pemikiran logis, analisis dengan logika, dengan induksi, deduksi, analogi, komparasi dan sejenis dengan itu.<sup>14</sup>

## **PEMBAHASAN**

### **A. Kekuatan Mengikat dari Klausula Eksonerasi yang Dibuat dalam Bentuk Klausula Baku dalam Perjanjian Laundry di Wilayah Desa Gonilan, Kartasura, Sukoharjo**

#### **1. Klausula Eksonerasi dan Bukan Klausula Eksonerasi**

---

<sup>10</sup> *Ibid*, Hal.60

<sup>11</sup> *Ibid*, Hal 60-61

<sup>12</sup> *Ibid*, Hal 61

<sup>13</sup> Amirudin dan Zainal Asikin, *Op Cit*, Hal.30

<sup>14</sup> Tatang M. Amirin, 1986, *Menyusun Rencana Penelitian*, Jakarta:Rajawali, Hal.95

Bahwa di dalam perjanjian laundry yang dibuat antara pelaku usaha dan konsumen : (a) Terdapat klausula baku yang merupakan klausula eksonerasi, yaitu: *cucian yang rusak karena sifat bahan/kain, cucian luntur yang tidak diberitahukan, kain luntur+kerut sendiri tidak ditanggung; keluhan setelah meninggalkan outlet tidak dilayani; jumlah cucian yang kami hitung dianggap benar; pengajuan keberatan 24 jam setelah cucian diterima, dengan membawa kartu kontrol dan nota; klaim 1x24 jam setelah barang diambil; benda berharga atau barang yang tertinggal dalam cucian tidak ditanggung; barang tidak diambil lebih dari 1 bulan tidak ditanggung; cucian hilang atau rusak diganti 1 kali cuci gratis maks 4 kg, diganti 10x-ongkos laundry, diganti 5x ongkos binatu (max Rp 50.000), diganti 10 kali biaya cuci max Rp 80.000,-*. Hal ini sesuai dengan Pasal 4 huruf d, Pasal 7 huruf f, Pasal 18 ayat (1) huruf a dan e Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1236, 1694, 1706 KUH Perdata dan pendapat dari Kelik Wardiono, Sutan Remy Sjahdeini, R.J.H. Engels, M. Yahya Harahap. (b) Terdapat klausula baku yang bukan merupakan klausula eksonerasi, yaitu : *pengambilan dengan nota asli; cucian tidak bersih, laundry bersedia mencuci ulang, dengan memperlihatkan label nomor yang masih utuh*. Hal ini sesuai dengan Pasal 7 huruf e Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1236 KUH Perdata dan pendapat Kelik Wardiono.

## 2. Kekuatan Mengikat dari Klausula Eksonerasi

Tidak terdapatnya penandatanganan pada nota laundry oleh pengusaha laundry maupun konsumen, diikuti dengan pemberitahuan dari pengusaha laundry kepada konsumen sebelum atau pada saat perjanjian dibuat sehingga klausula tersebut dapat mengikat diantara keduanya. Dalam pelaksanaannya, dua pengusaha laundry tersebut menyampaikan pemberitahuan kepada konsumen atas adanya klausul-klausul yang terdapat dalam nota laundry dengan cara menyerahkan nota tersebut pada saat terjadinya kesepakatan. Hal ini mengakibatkan klausula eksonerasi yang dibuat dalam bentuk klausula baku yang terdapat didalam nota Duta Laundry dan Jojo Laundry **memiliki kekuatan mengikat** bagi para pihak yaitu pengusaha laundry dan konsumen.

**B. Perlindungan Hukum yang Diberikan Terhadap Konsumen yang Terlibat dengan Klausula Eksonerasi yang Dibuat dalam Bentuk Klausula Baku dalam Perjanjian Laundry di Wilayah Desa Gonilan, Kartasura, Sukoharjo**

**1. Duta Laundry**

Tidak terdapatnya penandatanganan pada nota laundry oleh pengusaha laundry maupun konsumen, diikuti dengan pemberitahuan dari pengusaha laundry kepada konsumen sebelum atau pada saat perjanjian dibuat sehingga klausula tersebut dapat mengikat diantara keduanya. Dalam pelaksanaannya, pengusaha laundry menyampaikan pemberitahuan kepada konsumen atas adanya klausul-klausul yang terdapat dalam nota laundry dengan cara menyerahkan nota tersebut pada saat terjadinya kesepakatan. Hal ini

mengakibatkan klausula eksonerasi yang dibuat dalam bentuk klausula baku yang terdapat didalam nota Duta Laundry **memiliki kekuatan mengikat** bagi para pihak yaitu pengusaha laundry dan konsumen. (1) *Cucian yang rusak karena sifat bahan/kain bukan tanggungjawab kami, Cucian luntur yang tidak diberitahukan kepada kami diluar tanggungjawab kami.* Dapatlah diketahui bahwa oleh karena klausula ini **mengikat dan tetap diberlakukan** apabila terjadi hal-hal yang disebutkan dalam klausula tersebut, maka **konsumen tidak memperoleh perlindungan** dalam hal terjadi cucian rusak karena sifat bahan/kain dan cucian luntur yang tidak diberitahukan kepada pengusaha laundry. (2) *Apabila konsumen tidak menghitung jumlah cucian, maka jumlah yang kami hitung dianggap benar.* Dapatlah diketahui bahwa oleh karena klausula ini **mengikat dan tetap diberlakukan** apabila terjadi hal-hal yang disebutkan dalam klausula tersebut, maka **konsumen tidak memperoleh perlindungan** dalam hal terjadi kekeliruan jumlah cucian. (3) *Pengajuan keberatan, tidak melebihi 24 jam setelah cucian diterima, dengan membawa kartu kontrol dan nota.* Dapatlah diketahui bahwa oleh karena klausula ini **mengikat dan tetap diberlakukan** apabila terjadi hal-hal yang disebutkan dalam klausula tersebut, maka **konsumen tidak memperoleh perlindungan** dalam hal terjadi pengajuan keberatan melebihi 24 jam setelah cucian diterima serta tanpa membawa kartu kontrol dan nota. (4) *Benda berharga atau barang yang tertinggal, dalam cucian apabila hilang/rusak bukan tanggungjawab kami.* Dapatlah diketahui bahwa oleh

karena klausula ini **mengikat dan tetap diberlakukan** apabila terjadi hal-hal yang disebutkan dalam klausula tersebut, maka **konsumen tidak memperoleh perlindungan** dalam hal terjadi hilang/rusaknya benda berharga atau barang yang tertinggal dalam cucian. (5) *Cucian hilang atau rusak diganti 1 kali cuci gratis maks 4 kg*. Dapatlah diketahui bahwa oleh karena klausula ini **mengikat dan tetap diberlakukan** apabila terjadi hal-hal yang disebutkan dalam klausula tersebut, maka **konsumen tidak memperoleh perlindungan** dalam hal terjadi kehilangan atau kerusakan cucian. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya seperti tersebut diatas adalah : (a) Faktor Sosial : Lingkungan, interaksi dengan masyarakat lain, budaya hukum. (b) Faktor Personal : Pendidikan/ilmu pengetahuan, tingkat ekonomi, psikologi.<sup>15</sup> (1) *Hitung & periksa cucian anda, keluhan setelah meninggalkan outlet tidak kami layani*. Dapatlah diketahui bahwa meskipun klausula ini **mengikat akan tetapi tidak diberlakukan** apabila terjadi hal-hal yang disebutkan dalam klausula tersebut, maka **konsumen memperoleh perlindungan** dalam hal terjadi keluhan setelah meninggalkan outlet. (2) *Barang yang tidak diambil lebih dari 1 bulan bukan tanggungjawab kami*. Dapatlah diketahui bahwa meskipun klausula ini **mengikat akan tetapi tidak diberlakukan** apabila terjadi hal-hal yang disebutkan dalam klausula tersebut, maka **konsumen memperoleh perlindungan** dalam hal terjadi pengambilan barang lebih dari 1 bulan.

---

<sup>15</sup> Soerjono Soekanto, 1980, *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*, Jakarta:CV. Rajawali, Hal. 19

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya seperti tersebut diatas adalah : (a) Faktor Sosial : Teknologi, (b) Faktor Personal : Agama.<sup>16</sup>

## 2. Jojo Laundry

Tidak terdapatnya penandatanganan pada nota laundry oleh pengusaha laundry maupun konsumen, diikuti dengan pemberitahuan dari pengusaha laundry kepada konsumen sebelum atau pada saat perjanjian dibuat sehingga klausula tersebut dapat mengikat diantara keduanya. Dalam pelaksanaannya, pengusaha laundry menyampaikan pemberitahuan kepada konsumen atas adanya klausul-klausul yang terdapat dalam nota laundry dengan cara menyerahkan nota tersebut pada saat terjadinya kesepakatan. Hal ini mengakibatkan klausula eksonerasi yang dibuat dalam bentuk klausula baku yang terdapat didalam nota Jojo Laundry **memiliki kekuatan mengikat** bagi para pihak yaitu pengusaha laundry dan konsumen. (1) *Klaim berlaku 1x24 jam setelah barang diambil*. Dapatlah diketahui bahwa meskipun klausula ini **mengikat akan tetapi tidak diberlakukan** apabila terjadi hal-hal yang disebutkan dalam klausula tersebut, maka **konsumen memperoleh perlindungan** dalam hal terjadi pengajuan klaim melebihi waktu 1x24 jam setelah barang diambil. (2) *Barang tidak diambil 1 bulan - hilang tidak ditanggung*. Dapatlah diketahui bahwa meskipun klausula ini **mengikat akan tetapi tidak diberlakukan** apabila terjadi hal-hal yang disebutkan dalam klausula tersebut, maka **konsumen memperoleh perlindungan**

---

<sup>16</sup> *Ibid*, Hal. 19

dalam hal terjadi pengambilan barang lebih dari 1 bulan. (3) *Barang hilang/rusak diganti 10x-ongkos laundry*. Dapatlah diketahui bahwa meskipun klausula ini **mengikat akan tetapi tidak diberlakukan** apabila terjadi hal-hal yang disebutkan dalam klausula tersebut, maka **konsumen memperoleh perlindungan** dalam hal terjadi kehilangan atau kerusakan barang. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya seperti tersebut diatas adalah : (a) Faktor Sosial : Teknologi, (b) Faktor Personal : Agama.<sup>17</sup>

## PENUTUP

### Kesimpulan

Bahwa di dalam perjanjian laundry yang dibuat antara pelaku usaha dan konsumen : (1) Terdapat klausula baku yang merupakan klausula eksonerasi, yaitu: *cucian yang rusak karena sifat bahan/kain, cucian luntur yang tidak diberitahukan, kain luntur+kerut sendiri tidak ditanggung; keluhan setelah meninggalkan outlet tidak dilayani; jumlah cucian yang kami hitung dianggap benar; pengajuan keberatan 24 jam setelah cucian diterima, dengan membawa kartu kontrol dan nota; klaim 1x24 jam setelah barang diambil; benda berharga atau barang yang tertinggal dalam cucian tidak ditanggung; barang tidak diambil lebih dari 1 bulan tidak ditanggung; cucian hilang atau rusak diganti 1 kali cuci gratis maks 4 kg, diganti 10x-ongkos laundry, diganti 5x ongkos binatu (max Rp 50.000), diganti 10 kali biaya cuci max Rp 80.000,-*. Hal ini sesuai dengan Pasal 4 huruf d, Pasal 7 huruf f, Pasal 18

---

<sup>17</sup> *Ibid*, Hal. 19



ayat (1) huruf a dan e Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1236, 1694, 1706 KUH Perdata dan pendapat dari Kelik Wardiono, Sutan Remy Sjahdeini, R.J.H. Engels, M. Yahya Harahap.

Terdapat klausula baku yang bukan merupakan klausula eksonerasi, yaitu : *pengambilan dengan nota asli; cucian tidak bersih, laundry bersedia mencuci ulang, dengan memperlihatkan label nomor yang masih utuh*. Hal ini sesuai dengan Pasal 7 huruf e Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1236 KUH Perdata dan pendapat Kelik Wardiono.

Klausula eksonerasi yang terdapat dalam perjanjian laundry, mempunyai kekuatan mengikat, karena meskipun tidak ditandatangani akan tetapi pengusaha laundry menyampaikan pemberitahuan kepada konsumen atas adanya klausul-klausul yang terdapat dalam nota laundry dengan cara menyerahkan nota tersebut pada saat terjadinya kesepakatan, hal ini sesuai dengan pendapat Mahesh M. Kumar, Mars & Soulsby.

Konsumen tetap memperoleh perlindungan dalam hal terjadi : (1) *Keluhan setelah meninggalkan outlet; barang diambil lebih dari 1 bulan; klaim melebihi 1x24 jam setelah barang diambil; pengambilan barang lebih dari 1 bulan; barang hilang/rusak*, karena meskipun mempunyai kekuatan mengikat, akan tetapi klausula tersebut dalam praktikmya tidak dilaksanakan. (2) Tidak dilaksanakannya klausul-klausul tersebut, disebabkan karena faktor : Sosial yaitu teknologi dan personal yaitu agama, hal ini sesuai dengan pendapat Robert B.Seidman.

Konsumen tidak memperoleh perlindungan dalam hal terjadi : (1) *Kerusakan cucian karena sifat bahan/kain dan cucian luntur yang tidak diberitahukan; kekeliruan jumlah cucian; pengajuan keberatan melebihi 24 jam setelah cucian diterima serta tanpa membawa kartu kontrol dan nota; hilang/rusaknya benda berharga atau barang yang tertinggal dalam cucian; kehilangan atau kerusakan cucian*, karena klausula eksonerasi yang telah disepakati tetap mempunyai kekuatan mengikat dalam praktikmya. (2) Tetap dilaksanakan (mengikatnya) klausul-klausul tersebut, disebabkan karena faktor : Sosial yaitu lingkungan, interaksi dengan masyarakat lain, budaya hukum dan faktor personal yaitu pendidikan/ilmu pengetahuan, tingkat ekonomi, psikologi, hal ini sesuai dengan pendapat Robert B.Seidman.

### **Saran**

(1) Pemuatan klausula eksonerasi yang dibuat dalam bentuk klausula baku dalam nota laundry hendaknya mulai dihapuskan. Mengingat pengusaha laundry maupun konsumen memiliki hak dan kewajiban masing-masing yang harus dipenuhi. (2) Dalam pelaksanaan klausula eksonerasi yang dibuat dalam bentuk klausula baku dalam nota laundry hendaknya tidak mengikat, sehingga konsumen mendapatkan perlindungan hukum dan dapat menuntut hak-haknya kepada pengusaha laundry. (3) Perlu adanya pembinaan dari pemerintah kepada pengusaha laundry dan konsumen tentang pentingnya kedudukan yang setara antara konsumen dan pengusaha, sehingga konsumen maupun pengusaha laundry tidak merasa dirugikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirin, Tatang M. 1986. *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: Rajawali.
- Amirudin dan Zainal Asikin. 2004. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Bungin, Burhan. 2008. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Faisal, Sanapiah. 1990. *Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar dan Aplikasi*. Malang: YA3.
- Soekanto, Soerjono. 1980. *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Wardiono, Kelik. 2005. *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen: Sebuah Deskripsi Tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Praktiknya*. Surakarta.

### Undang-Undang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

### Web

- Jasa Pedia.com. 2013. *Laundry Kiloan-Jasa Cuci Setrika Terbaik di Malang*. dalam <http://www.jasapedia.com/jasa-cuci/laundry/laundry-kiloan-jasa-cuci-setrika-terbaik-di-malang-12.htm>
- Nugraha, Nanang. 2012. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Laundry di Kecamatan Sukasari Kota Bandung*. dalam <http://nanangnugrah4.blogspot.com/2012/12/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen.html>
- PH Meilia Laundry Kiloan di Solo. 2010. *PH Meilia Laundry & Dry Cleaning*. dalam <http://kiloanlaundry.blogspot.com/>